



CDC HABITAT SOCIAL

DÉCLARATION
DE PERFORMANCE
EXTRA-FINANCIÈRE

Exercice 2018

SOMMAIRE

1. CDC Habitat social	3
1.1. Notre activité	3
1.2. La démarche RSE du groupe CDC Habitat	7
1.3. Identification et cotation des risques extra-financiers de CDC Habitat social	9
2. Axe sociétal	10
2.1. Inscrire notre action dans les initiatives et les projets de nos territoires	10
3. Axe locataires	11
3.1. Garantir un service de qualité pour les locataires	11
3.2. Favoriser les parcours résidentiels et la transparence dans les attributions de logements	12
3.3. Accompagner les locataires en difficulté	13
4. Axe social	17
4.1. Développer les compétences des collaborateurs et favoriser leur mobilité	17
4.2. Garantir la santé et la sécurité au travail	18
4.3. Promouvoir un dialogue social de qualité	19
4.4. Prévenir les discriminations et promouvoir l'égalité des chances	20
5. Axe environnement	21
5.1. Actualiser le plan stratégique énergétique dans le cadre des évolutions des objectifs nationaux	21
6. Axe fournisseurs	25
6.1. Intégrer des critères sociaux et environnementaux dans les processus achats	25
7. Axe gouvernance	26
7.1. Prévenir les risques déontologiques et éthiques	26
Note méthodologique	28

1

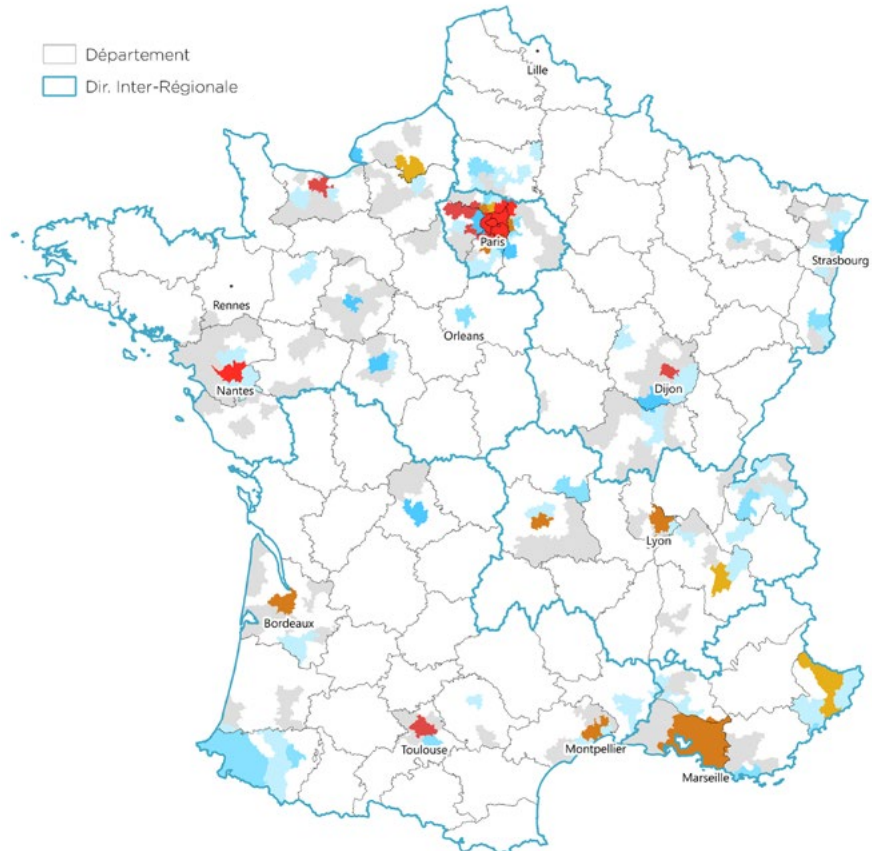
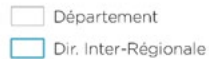
CDC Habitat social

1.1 Notre activité

CDC Habitat social est une Entreprise Sociale pour l'Habitat (ESH), c'est-à-dire une société anonyme investie d'une mission d'intérêt général, qui loge les personnes et familles éligibles au logement social. Pour cela, CDC Habitat social construit, ou acquiert

- via l'achat en VEFA¹ auprès de promoteurs - de nouveaux logements chaque année et en assure l'entretien, la maintenance et la réhabilitation, tout au long de leur durée de vie. CDC Habitat social est présent sur toute la France métropolitaine :

Patrimoine par intercommunalité



Source de données : CDC Habitat - Direction Financière
Réalisation : CDC Habitat - Service Cartographie (02/2019)

Le logement locatif social est destiné aux personnes et aux familles dont les ressources ne dépassent pas un certain seuil et répondent à certaines conditions d'accès. Les loyers y sont inférieurs à ceux du marché locatif libre, selon les modalités prévues dans des conventions signées entre les bailleurs sociaux et l'État au moment de la mise en location des logements.

En France, les ESH gèrent plus de 2,2 millions de logements, soit près de la moitié du parc HLM¹, et construisent chaque année un logement locatif sur deux. Ce sont des acteurs de l'aménagement des villes et des territoires².

Une réforme profonde et structurelle du secteur d'activité du logement social

Dans le cadre de leur stratégie pour le logement, les pouvoirs publics ont engagé, en septembre 2017, une réforme profonde et structurelle du secteur HLM.

La réduction des Aides Personnalisées au Logement (APL), compensée par la diminution à due concurrence des loyers des bailleurs sociaux, le gel des augmentations de loyers conventionnés en 2018 ou encore l'évolution du taux de cotisation à la Caisse de Garantie du Logement Locatif Social (CGLLS) se sont traduits, dès l'année 2018, par des pertes de recettes d'exploitation qui pèsent fortement sur la capacité d'autofinancement des organismes de logements sociaux.

Conséquence directe de ces mesures, la restructuration du secteur HLM est en cours. Dans ce cadre, la loi du 23 novembre 2018 portant sur l'Évolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique (Élan) incite les organismes de logements sociaux à se regrouper, en tenant compte des spécificités de chaque territoire.

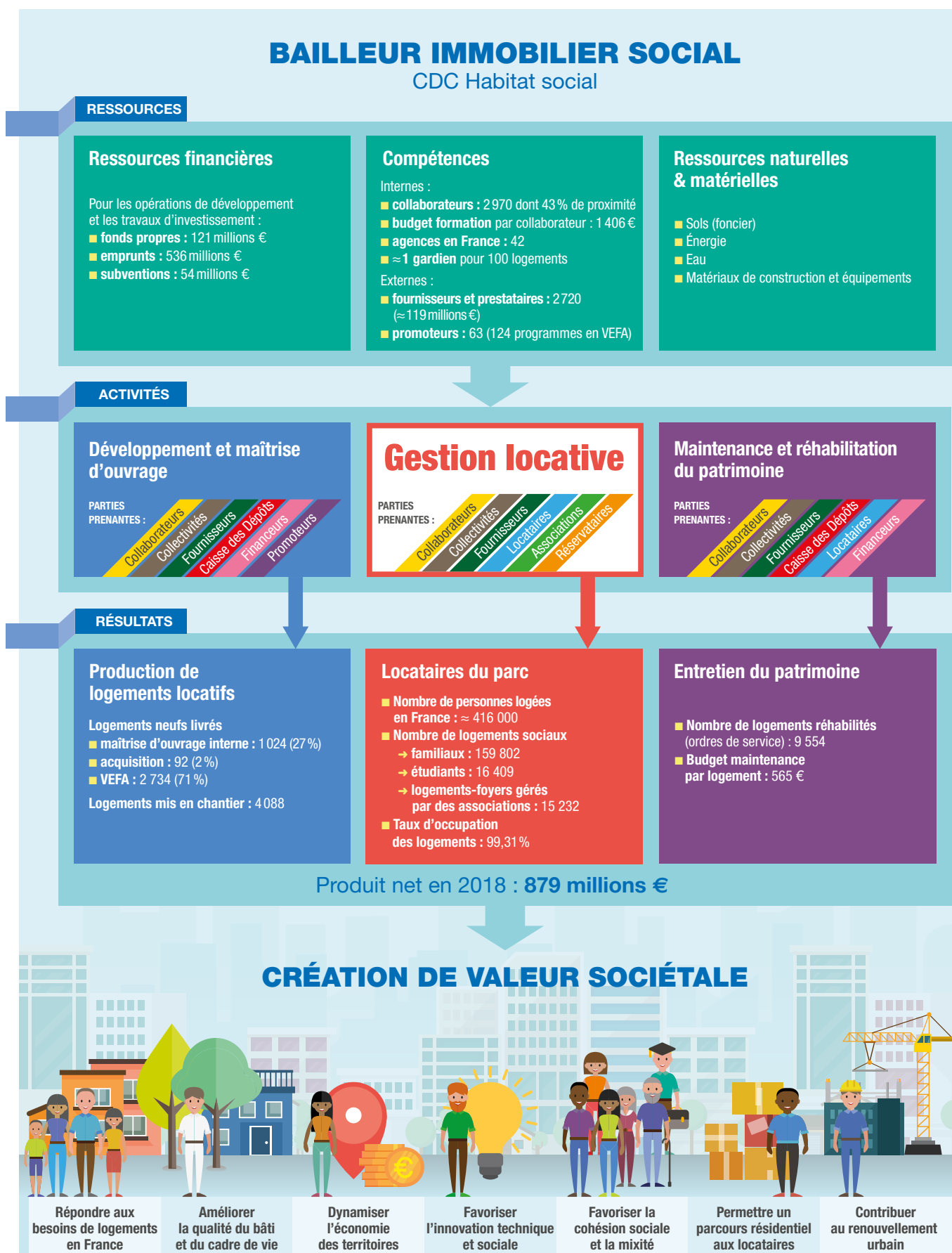
Ces évolutions majeures ont donné lieu à la fusion de l'ensemble des treize ESH³ du pôle social du groupe CDC Habitat en une ESH unique (CDC Habitat social), afin de renforcer sa position dans le secteur HLM et de participer pleinement à son processus de consolidation. Cette fusion est effective depuis le 31 décembre 2018.

1. Habitation à Loyer Modéré.

2. <http://www.esh.fr/les-esh/>

3. Cf. Méthodologie page 28.

L'infographie ci-dessous présente les informations et les données clés pour l'année 2018 afin de comprendre le modèle d'affaires de CDC Habitat social.



Le groupe CDC Habitat

Le groupe CDC Habitat¹, auquel appartient l'entité CDC Habitat social, est un opérateur immobilier global, filiale de la Caisse des Dépôts et Consignations. Le Groupe offre une réponse performante aux besoins en logement de l'État, des collectivités et des grands établissements publics. Il propose à ses clients un véritable parcours résidentiel avec des logements adaptés à leurs besoins et à leurs ressources, en location comme en accession : hébergement d'urgence, logements très sociaux et sociaux, logements intermédiaires et libres, résidences étudiantes et foyers de jeunes travailleurs, résidences pour seniors ou intergénérationnelles, Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD), accession sociale à la propriété, libre et à prix maîtrisé.

Il demeure un bailleur de référence des grands réservataires publics et s'impose comme un opérateur national capable d'apporter des réponses globales et innovantes en matière de gestion locative, de construction, de rénovation et de valorisation du patrimoine public.

Pour inscrire son action au plus près des besoins des territoires et développer son offre sur des marchés tendus, le groupe CDC Habitat s'appuie sur l'expertise métier et l'ancrage local de ses différentes composantes :

- **CDC Habitat et CDC Habitat social**, deux entités respectivement spécialisées dans le logement intermédiaire et le logement social ;
- **Adoma**, spécialiste du logement accompagné et de l'hébergement d'urgence, présent sur l'ensemble du territoire métropolitain ;
- la **Sainte-Barbe**, bailleur de référence du Bassin de Lorraine ;
- **Maisons & Cités**, 1^{er} bailleur social des Hauts-de-France ;
- les **SIDOM**, six Sociétés Immobilières d'outre-mer implantées en Guyane, en Martinique, en Guadeloupe, ainsi qu'à Mayotte et à La Réunion.

Plusieurs axes stratégiques ont été définis par le Groupe :

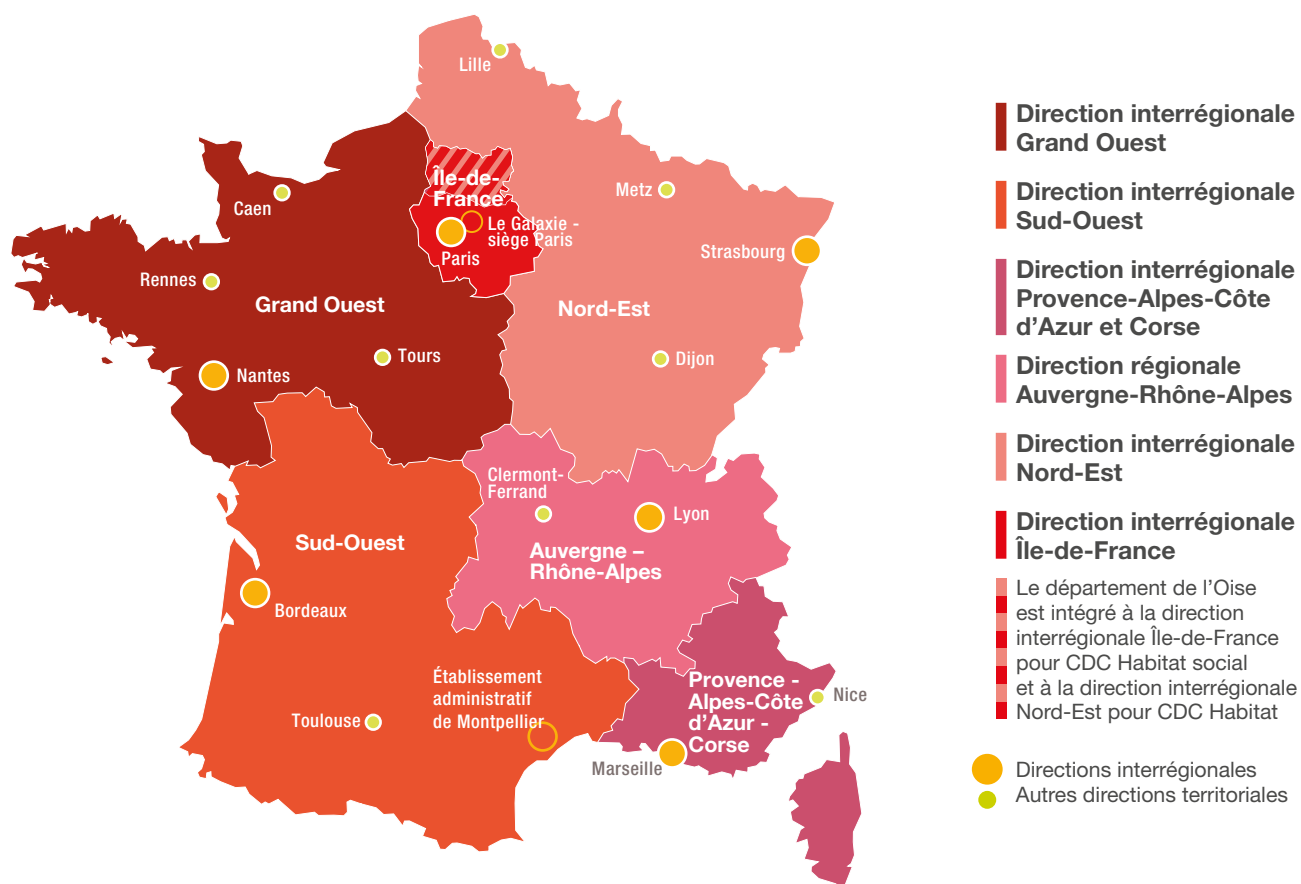
- participer à l'effort de construction : afin de pallier la pénurie de logements, notamment dans les métropoles, le groupe CDC Habitat a pour objectif la construction de 175 000 logements sur les dix prochaines années :
 - + 49 000 logements sociaux,
 - + 60 000 logements intermédiaires, libres ainsi que des places gérées en résidences gérées,
 - + 37 000 logements accompagnés,
 - + 29 000 logements en outre-mer.
- poursuivre l'innovation financière ;
- accompagner la restructuration du secteur HLM dans le cadre de la réforme du tissu HLM : proposer aux Organismes de Logement Social (OLS) des partenariats solides et durables, afin de leur permettre de développer leurs objectifs stratégiques dans le respect de leur autonomie ;
- accompagner les territoires d'outre-mer ;
- accompagner les bassins miniers ;
- poursuivre son ancrage local fort *via* le dispositif Action Cœur de Ville ;
- intervenir dans les copropriétés dégradées ;
- accompagner les territoires et leurs habitants, favoriser l'insertion sociale dans les quartiers de la politique de la ville.

En 2018, pour renforcer son excellence opérationnelle et améliorer sa réponse aux besoins des territoires en matière de logement, le groupe CDC Habitat a réorganisé ses activités de logement social et intermédiaire depuis le 31 décembre 2018 avec :

- la création d'une filiale ESH unique, CDC Habitat social, nouvelle entité juridique résultant de la fusion des 13 Entreprises Sociales pour l'Habitat (ESH) du Groupe ;
- le rapprochement des organisations et des activités de logement social et intermédiaire ;
- un pilotage stratégique des activités du Groupe consolidé et optimisé, au service des clients et partenaires, conjuguant enjeux nationaux et territoriaux.

1. Anciennement SNI

Les six directions interrégionales mutualisent l'ensemble des expertises de CDC Habitat social et de CDC Habitat, respectivement spécialisés dans le logement social et intermédiaire.



1.2 La démarche RSE du groupe CDC Habitat

Politique RSE : dans le cadre de la structuration de la démarche RSE du groupe CDC Habitat, deux audits ont été sollicités en 2013 et 2015 auprès de Vigeo¹, l'agence de notation sociale et environnementale internationale. À la suite de cela, une réflexion transversale et collégiale a été menée afin de formaliser une démarche RSE du groupe CDC Habitat. Ces enjeux RSE ont été identifiés par les directions et les entités représentées et validés au sein d'une commission *ad hoc*. Une matrice de matérialité a été élaborée en interne pour identifier les enjeux RSE les plus matériels, puis soumise à la consultation d'une quarantaine de parties prenantes externes. Enfin, 19 engagements structurés autour de six axes ont été formalisés en janvier 2017, ils constituent la politique RSE du Groupe - un cadre commun dans lequel s'inscrit chaque filiale.

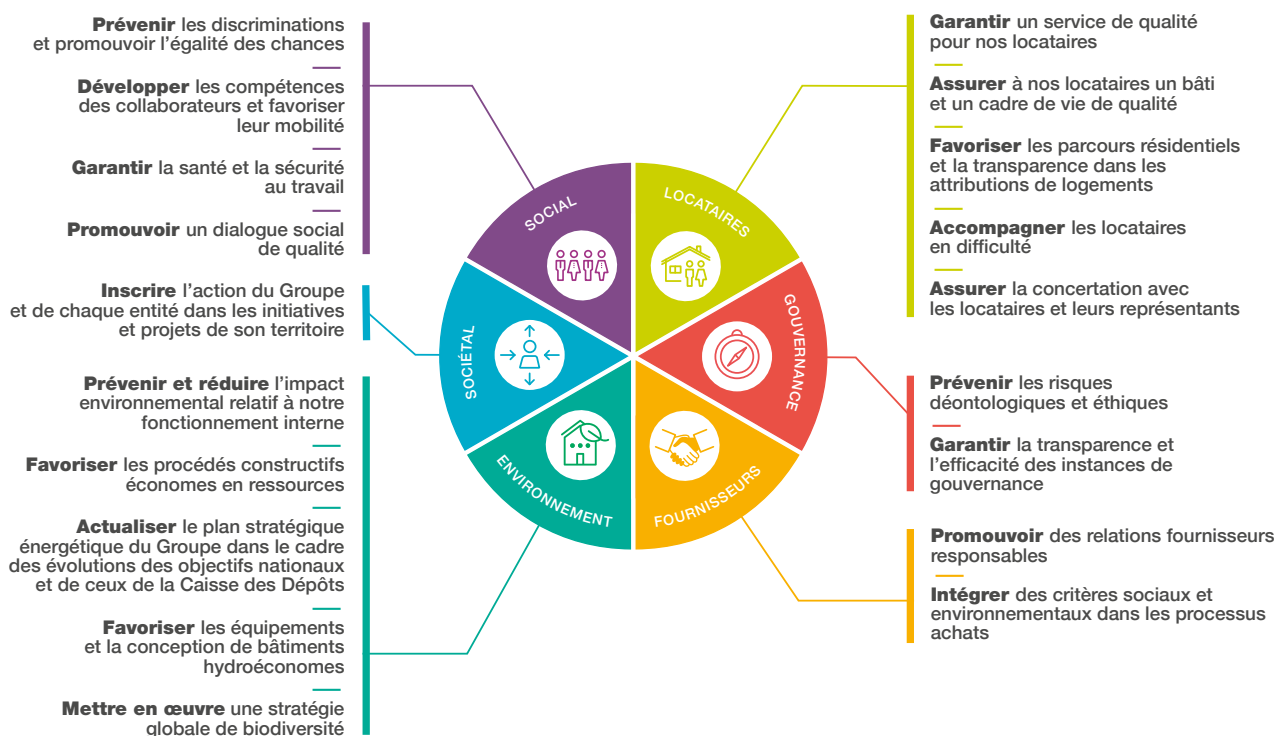
Gouvernance de la RSE : la RSE est rattachée au directeur général adjoint en charge des finances du groupe CDC Habitat. Il est également directeur général de CDC Habitat social. Il assure la présidence de la commission d'orientation RSE, qui regroupe l'ensemble des directeurs des équipes support et opérationnelles ainsi que l'ensemble des métiers du Groupe (logement intermédiaire, social, très social, gestion de fonds) avec des représentants des différentes entités du Groupe. Cette commission se réunit trois à quatre fois par an pour statuer sur les orientations RSE. En parallèle, chaque axe de la politique est porté par une direction spécifique en charge du pilotage de ses actions. Des référents RSE ont été identifiés dans chacune des directions support et opérationnelles pour la gestion quotidienne des sujets RSE.

1. <http://www.vigeo-eiris.com/fr/>

Sensibilisation : la démarche RSE a été présentée à chaque séminaire d'intégration pour que les collaborateurs aient connaissance et s'approprient au mieux la volonté du Groupe, laquelle consiste à mettre en place une démarche de progrès visant à mieux répondre aux attentes de ses parties prenantes (collaborateurs, locataires, fournisseurs, partenaires, investisseurs, etc.). Son objectif est de diminuer les impacts négatifs et d'augmenter les impacts positifs.

Plusieurs communications internes sur la démarche ont également été réalisées. En 2018, une vidéo¹ de sensibilisation a été réalisée pour favoriser la meilleure compréhension possible des enjeux RSE auprès de tous les collaborateurs de telle sorte qu'ils puissent renforcer leur implication dans la démarche et en comprendre le sens.

Les 19 engagements RSE de CDC Habitat



1. <https://www.youtube.com/watch?v=LfWY204DHPo>

1.3 Identification et cotation des risques extra-financiers de CDC Habitat social

La gestion des risques de CDC Habitat social est pilotée par la direction de l'audit du Groupe.

Le travail de cartographie et de cotation des risques est mis à jour annuellement. Des réunions spécifiques avec les directions opérationnelles sont organisées dans ce cadre.

Ces réunions ont permis de lister de manière exhaustive les risques extra-financiers. Ils ont ensuite été regroupés et une méthodologie de cotation a été appliquée. Pour chacun d'entre eux, la fréquence d'occurrence ainsi que la gravité du risque ont été qualifiées.

La fréquence a été cotée de 1 à 4. Pour la gravité, cinq types d'impacts ont été cotés de 1 à 4 : humain, environnemental, juridique, financier, d'image.

La cotation la plus élevée des cinq a été retenue.

La multiplication de ces deux facteurs a permis d'aboutir à une cotation pour chaque risque.

L'ensemble de cette réflexion a été présenté et validé en commission d'orientation RSE.

Sur la base des cotations réalisées, CDC Habitat social a identifié dix risques extra-financiers prioritaires. Ces risques sont présentés dans le tableau ci-dessous. Les démarches mises en place par CDC Habitat social pour prévenir ces risques sont présentées tout au long du rapport.

Table de concordance

Risques identifiés	Traitement des risques
1 Impact du changement climatique sur l'activité et impact de l'activité sur le changement climatique	Actualiser le plan stratégique énergétique dans le cadre des évolutions des objectifs nationaux (§ 5.1.)
2 Insatisfaction clients	Garantir un service de qualité pour les locataires (§ 3.1.)
3 Manquement sur la protection des données personnelles clients	Favoriser les parcours résidentiels et la transparence dans les attributions de logements (§ 3.2.) Accompagner les locataires en difficulté (§ 3.3.)
4 Difficultés économiques et sociales des clients	Accompagner les locataires en difficulté (§ 3.3.)
5 Pratiques non éthiques	Prévenir les risques déontologiques et éthiques (§ 7.1.)
6 Discrimination des prospects/clients et absence de mixité	Favoriser les parcours résidentiels et la transparence dans les attributions de logements (§ 3.2.)
7 Limite dans la contribution à la production de logements	Inscrire notre action dans les initiatives et les projets de nos territoires (§ 2.1.)
8 Absence de consensus sur les projets d'accords d'entreprise en faveur de l'évolution de la stratégie	Promouvoir un dialogue social de qualité (§ 4.3.)
9 Insuffisance dans la prévention des risques en matière de santé et de sécurité des collaborateurs	Garantir la santé et la sécurité au travail (§ 4.2.)
10 Inadéquation besoins-compétences des collaborateurs	Développer les compétences des collaborateurs et favoriser leur mobilité (§ 4.1.)

2

Axe sociétal

2.1 Inscrire notre action dans les initiatives et les projets de nos territoires

L'ambition principale de CDC Habitat social d'un point de vue sociétal est de répondre aux besoins des territoires en matière de logement. Aussi, CDC Habitat social développe des constructions neuves et poursuit la réhabilitation des résidences existantes.

Dans ce cadre, et pour venir en appui des politiques gouvernementales en faveur du logement social, CDC Habitat social s'est engagé dans le développement de programmes neufs, en particulier dans les zones tendues, avec un objectif de mise en chantier d'ici à 2029 de 27 000 logements sociaux. Pour atteindre les objectifs ambitieux que se fixe CDC Habitat social, de nouvelles opérations de construction sont lancées chaque année. En 2018, ce sont 4 088 ordres de service qui ont été signés.

En parallèle, CDC Habitat social poursuit sa politique ambitieuse d'entretien et de rénovation de son parc social, afin de proposer des logements de qualité répondant à des standards élevés en matière énergétique.

Pour définir sa stratégie en la matière, un Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) est formalisé. Ce document a pour objectif d'aider aux choix d'investissement, de désinvestissement et de gestion sur le patrimoine, et d'identifier les ressources et moyens à mobiliser en conséquence.

La stratégie construite dans le cadre des PSP se situe au croisement de dynamiques et d'enjeux internes et externes à CDC Habitat social tels que :

- la stratégie du groupe CDC Habitat et de l'entité (choix stratégiques, ressources financières, moyens humains...);
- la situation de chaque ensemble immobilier (marchés immobiliers, attractivité, performance économique) et leur fonction au sein du patrimoine de l'entité (fonction sociale, rôle en termes de parcours résidentiel...);
- les enjeux des territoires sur lesquels les entités interviennent (politiques de l'habitat définies par les collectivités, projets urbains...).

La logique générale d'un PSP est d'allouer, au mieux sur les dix prochaines années, l'ensemble des ressources (financières propres ou exogènes, les capacités de maîtrise d'ouvrage...) entre :

- le parc existant - et donc entre sa maintenance, son adaptation et les sorties (démolition, vente en bloc ou à l'unité) - et
- le développement (quels produits, combien, sur quels territoires, à quel rythme).

Ce sont des arbitrages à faire selon une appréciation des risques techniques, commerciaux (marché et attractivité et donc attentes des clients) et financiers à terme dans un environnement institutionnel, territorial et budgétaire.

3

Axe locataires

3.1 Garantir un service de qualité pour les locataires

La qualité de service est un enjeu stratégique pour CDC Habitat social. C'est pourquoi une démarche complète, pilotée par la direction clientèle, est en place depuis de nombreuses années.

À travers les 16 engagements formalisés dans sa charte qualité, CDC Habitat social affirme sa volonté d'offrir un service de qualité à l'ensemble de ses locataires.

Cette charte couvre :

- la qualité du logement loué ;
- l'état des parties communes des immeubles ;
- la réponse aux demandes des locataires ;
- l'accompagnement lors de travaux ;
- l'écoute de toutes les demandes ;
- la transparence et la qualité de l'information délivrée ;
- les opportunités de mobilité dans le cadre du parcours résidentiel.

En complément de cette charte, CDC Habitat social se fixe des objectifs qualité spécifiques chaque année.

Pour respecter ces engagements et assurer un service de qualité à ses locataires, des process ont été mis en place. Ils sont formalisés dans un « plan qualité de service » et des fiches pratiques sont mises à disposition des collaborateurs sur un espace partagé. Ces documents constituent les modes opératoires qui permettent de déployer efficacement les engagements de la charte qualité.

Pour répondre aux demandes des clients de CDC Habitat, de nombreux moyens ont été mis en place :

- un centre de contact client est à la disposition des locataires pour répondre à leurs questions du lundi au vendredi sans interruption de 8 h à 19 h. Les personnes en charge du traitement des appels (téléconseillers) ont pour mission d'apporter une réponse immédiate au locataire et, dans le cas contraire, de saisir sa demande dans le système d'information. Celle-ci est alors envoyée automatiquement au collaborateur qui, sur le terrain, est en charge de son traitement. En 2018, le système de téléphonie du centre de contact client a connu des évolutions, avec la mise en place d'un système vocal interactif permettant au client d'être orienté plus efficacement, notamment si sa question ne relève pas du domaine de compétence du centre d'appel (résultat d'une attribution de logement, logements à la vente ou à la location, société en relation avec le bailleur). Ce système permet au locataire d'obtenir une réponse à sa question plus rapidement, sans attendre la disponibilité d'un téléconseiller. Pour le téléconseiller, ce système permet de réduire le nombre de clients dans la file d'attente et de privilégier les réponses apportées à valeur ajoutée. Depuis la mise en place de ces informations immédiates, 19408 demandes clients ont été réorientées par ce biais. Le centre de contact client satisfait ses ambitions avec un taux de contact de 68,7 %¹ en 2018 ;

1. Nombre de demandes traitées par les téléconseillers sur le nombre total de demandes entrantes moins le nombre d'appels abandonnés en moins de 5 secondes.

- un service externe d'assistance assure un relais afin de traiter les appels d'urgence en dehors des heures d'ouverture du centre de contact client, ainsi que le week-end et les jours fériés ;
- un espace locataire personnalisé en ligne ainsi que son application mobile, proposent un ensemble de services, de notifications et d'informations ;
- les gardiens sont également à la disposition des clients pour répondre à leurs demandes.

Pour suivre et améliorer le service de CDC Habitat social, plusieurs enquêtes de satisfaction sont réalisées, de façon récurrente ou ponctuelle (baromètre annuel et enquêtes nouveaux locataires, postlivraison d'une résidence neuve, locataires sortants, avant travaux, ou encore après travaux, etc.).

Des actions spécifiques sont ensuite mises en place par site sur les items les plus en recul dans les enquêtes et des réunions spécifiques sont organisées pour assurer le suivi de ces plans d'action.

Enfin, pour mesurer les résultats de la démarche en place, CDC Habitat social suit notamment le taux annuel de locataires « globalement satisfaits de leur bailleur » à travers l'enquête de satisfaction. Pour l'année 2018, le groupe CDC Habitat s'est fixé l'objectif de maintenir un taux annuel de 75 % de locataires globalement satisfaits et a atteint un taux de 74,5 % pour l'entité CDC Habitat social. Une synthèse des résultats de l'enquête annuelle de satisfaction a été communiquée aux locataires en 2018 (mise en ligne dans l'espace locataire et envoi à tous).

3.2 Favoriser les parcours résidentiels et la transparence dans les attributions de logements

L'attribution de logements conventionnés par CDC Habitat social et le parcours résidentiel sont encadrés par des politiques spécifiques. La politique d'attribution qui indique l'ensemble des règles et principes qui régissent l'attribution de logements conventionnés (traitement de la demande, conditions et critères d'attribution, conditions de ressources...) est formalisée dans un document qui précise ses orientations et principes généraux. Ce document est diffusé à l'ensemble des partenaires et collaborateurs de CDC Habitat social. Une charte d'attribution destinée aux partenaires de CDC Habitat a également été formalisée.

Les instances référentes en la matière, les Commissions d'Attribution des Logements (CAL), sont encadrées par un règlement intérieur qui décrit les modalités opérationnelles qui les régissent. Elles sont devenues depuis la loi Élan de 2018 des Commissions d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL). Leurs missions sont renforcées, notamment en matière d'examen des besoins et des évolutions de situation des familles déjà logées dans le parc.

Des commissions décentralisées se réunissent régulièrement pour attribuer des logements et assurer un parcours résidentiel pour les locataires. Un bilan de leur activité est réalisé annuellement et présenté en Conseil de Surveillance. Ce dernier récapitule les informations clés sur les attributions réalisées et les demandes examinées. En 2018, le bilan a été enrichi avec des données qualitatives portant sur les mutations internes, l'accueil des personnes les plus défavorisées, l'ancienneté des demandes...

Ces process permettent d'objectiver les décisions d'attribution de logements et de fait limitent le risque de discrimination. Dans son guide de « la nouvelle gestion locative », le groupe CDC Habitat rappelle qu'il porte une attention forte aux impératifs d'attribution liés à la gestion de la demande de logements sociaux, à la non-discrimination et à la mixité sociale, ainsi qu'aux critères définis par la loi (les personnes bénéficiant d'une décision favorable au titre du Droit Au Logement Opposable (DALO) et les catégories de personnes prioritaires). CDC Habitat social n'a pas connu de condamnation en matière de discrimination en 2018.

Depuis 2018, CDC Habitat social¹ est partie prenante de l'expérimentation d'une bourse d'échange de logements.

En effet, pour faire face à l'extrême tension pesant sur le logement locatif social en Île-de-France et améliorer la satisfaction des locataires demandeurs de mutation, l'AORIF, sous l'impulsion de la ville de Paris, a proposé de mettre en place une bourse d'échange de logements à disposition des locataires franciliens. Ce projet s'inscrit dans la philosophie des lois Alur, Égalité et Citoyenneté et Élan qui visent à dynamiser les parcours résidentiels, dans le parc social, tout en mettant les locataires au cœur de leur projet et de leurs démarches.

La bourse d'échange « Échanger Habiter », qui a pris la forme d'une plateforme internet de mise en relation des locataires souhaitant changer de logement, est gérée et animée par une assistance à maîtrise d'ouvrage. Le 16 avril 2018, l'État, l'AORIF et Action Logement ont signé un engagement-cadre en faveur de la mobilité dans le parc social d'Île-de-France, dans lequel les réservataires « acceptent de ne pas faire jouer leurs droits de réservation dès lors que deux ménages convergent dans leur projet résidentiel ». Cette démarche se veut ainsi interréservataires, afin d'optimiser les possibilités d'échange entre locataires.

La plateforme a été lancée en octobre 2018 et 172 locataires se sont inscrits (sur 5 889 logements disponibles à Paris). Il y a déjà eu neuf contacts pour un échange de logements concernant CDC Habitat social : trois dossiers n'ont pas abouti (refus du réservataire, dépassement du plafond de ressources, désistement d'une des parties), deux dossiers sont en attente du numéro unique, deux dossiers sont en cours d'instruction et deux dossiers ont abouti et sont en attente du déménagement.

Par ailleurs, CDC Habitat social a initié et élaboré un parcours résidentiel, qui non seulement intègre les obligations réglementaires issues de la loi Molle de 2009, mais anticipe également les besoins des clients en favorisant leur mobilité et en leur proposant des solutions adaptées à l'évolution de leur foyer, de leur situation professionnelle, de leurs revenus, de leur âge et de leurs attentes.

- Sur le terrain, et dans une démarche de satisfaction de la clientèle, les responsables d'agence, les conseillers clientèle et les gardiens d'immeuble s'attachent à identifier les candidats potentiels et leur proposent des solutions lors d'entretiens de mobilité.
- À l'instar des enquêtes d'Occupation du Parc Social (OPS) menées dans le parc social, le Groupe prévoit de mettre en place un questionnaire destiné aux habitants du parc non conventionné afin de fluidifier les parcours résidentiels.
- L'extranet client permet par ailleurs aux locataires de saisir leur demande de mobilité en ligne et de consulter la liste des logements disponibles à la location et à la vente.

Par ailleurs, CDC Habitat social permet tous les ans à nombre de ses locataires de devenir propriétaires *via* l'accession sociale à la propriété sécurisée. En pratique, les prix affichent une décote comprise entre 5 % et 30 % par rapport au marché libre, et les futurs acheteurs bénéficient également d'une garantie conventionnelle de rachat et de relogement, limitant toute prise de risque financier et favorisant l'octroi de prêts immobiliers. Pour accompagner au mieux les nouveaux accédants et assurer le bon fonctionnement des copropriétés de manière pérenne, CDC Habitat s'est également engagé en Île-de-France dans une activité de syndicat de copropriétés sociales.

3.3 Accompagner les locataires en difficulté

Au-delà de prévenir l'augmentation des impayés, impactant la capacité à financer le développement et la maintenance du parc de CDC Habitat social, l'objectif est d'assurer un véritable accompagnement des résidents. Aussi, la lutte contre les situations d'impayés passe d'abord par les actions de prévention.

L'accompagnement social est souvent une condition déterminante de l'insertion par le logement. Il contribue par ailleurs au maintien dans les lieux et permet d'éviter l'expulsion des locataires les plus fragiles.

1. À travers l'ESH EFIDIS présente en Île-de-France et ayant fusionné au 31 décembre 2018 dans CDC Habitat social.

Aujourd'hui, le travail ne garantit plus la stabilité financière des ménages. L'éclatement de la cellule familiale, le manque d'autonomie, l'isolement social et la difficulté à vivre ensemble (problèmes sociaux, psychiques, etc.) nécessitent une prise en compte globale et multidimensionnelle des problématiques, dont celle de l'impayé.

D'un rôle de conseil, l'accompagnement de CDC Habitat social évolue vers celui de l'assistance à ses locataires et revêt des natures d'intervention de plus en plus diversifiées. À la dimension individuelle (aide administrative, gestion du budget, prévention des impayés...) s'ajoute une dimension collective (lien social, partage d'expériences, bien-vivre ensemble).

Ces deux dimensions se retrouvent au travers des métiers exercés par la gestion locative, l'action sociale ou encore le développement social. L'accompagnement débute par une approche individuelle et personnalisée du locataire, en amont de l'attribution du logement, jusqu'à son maintien dans les lieux en cas d'impayés, mais aussi par une approche collective des problématiques.

Pour accompagner au mieux ses locataires en difficultés économiques et/ou sociales, CDC Habitat social mène depuis plusieurs années de nombreuses actions et tente toujours de nouvelles initiatives.

Les actions d'accompagnement social mises en œuvre par CDC Habitat social visent à favoriser l'accès au logement des publics fragiles et le maintien à domicile, ainsi qu'à prévenir les situations d'expulsion et d'exclusion de ses locataires.

Chargés de clientèle précontentieux, conseillers en économie sociale et familiale, responsables de projets sociaux ou développeurs de quartier, l'ensemble de ces collaborateurs contribuent, de par leurs missions, à ces objectifs, qu'ils interviennent au sein des directions support ou au niveau local, et développent des actions d'accompagnement.

Les actions quotidiennes sont complétées par la contractualisation de partenariat :

- Un contrat de prestation de service avec l'association Aurore en vue de prévenir les situations à risque et de gérer les locataires présentant des troubles psychosociaux a été renouvelé en 2018. Il prévoit qu'une équipe mobile de psychologues intervienne à la demande de

CDC Habitat social pour appuyer les équipes de proximité et accompagner les locataires en souffrance psychologique. 12 situations ont été prises en charge en 2018. Cette problématique de santé mentale dans le logement étant importante, il est apparu nécessaire également de déployer dans le 20^e et le 13^e arrondissement de Paris un partenariat interbailleurs permettant à des professionnels de la santé mentale d'accompagner les locataires dans la résolution de leurs troubles. Un autre partenariat a également vu le jour en octobre 2018 avec l'association Œuvre Falret pour accompagner des locataires.

- CDC Habitat social s'est adossé en 2017 et 2018 à un organisme de mutuelle qui a permis d'accompagner les locataires aux ressources modestes dans les démarches d'accès aux dispositifs de santé financés par l'État.
- Dans le cadre du dispositif Convergence initié par l'association Emmaüs Défi visant à favoriser l'insertion par le travail, la santé et le logement des personnes en grande exclusion issues de la rue, CDC Habitat social s'est engagé à mobiliser des logements à Paris. Ce dispositif favorise l'accès à un logement autonome de ces personnes grâce à un suivi de l'association.
- La convention de partenariat signée avec Adoma en 2013 permet de s'inscrire comme partie prenante du parcours résidentiel des publics sortant d'hébergement.
- Les conventions de partenariat signées en 2016 avec le conseil départemental de Seine-Saint-Denis (résorption des nuits hôtelières attribuées en urgence), avec la municipalité de Beauvais et le conseil départemental de l'Oise (prise en charge des victimes de violences conjugales) permettent également de fluidifier l'accès au logement de populations fragilisées.
- Une convention avec l'association Les Pyramides permet de proposer des mesures d'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL) en complément des dispositifs d'accompagnement de droit commun.
- CDC Habitat social poursuit le partenariat engagé depuis plusieurs années avec les associations gestionnaires du parc des résidences services et notamment l'Association pour le Logement des Jeunes Travailleurs (ALJT), avec laquelle une offre de colocation de jeunes de moins de 30 ans a été mise en place. Ce dispositif a permis à trois jeunes sortant d'ALJT d'accéder à un logement partagé.

- Le partenariat avec Droit de Cité Habitat, un dispositif d'aides sur quittance qui permet d'accompagner les locataires rencontrant ponctuellement des difficultés financières, a été renouvelé. Pour compléter cette offre d'accompagnement, CDC Habitat social a également développé un dispositif interne de remise sur quittance afin d'aider les ménages en difficulté dont les situations ne sont pas éligibles au dispositif Droit de Cité Habitat.
- Le partenariat entre l'ADMR et CDC Habitat social, signé en juin 2016 pour trois ans, permet de proposer dans les nouvelles résidences intergénérationnelles une offre de services à la personne répondant aux besoins et aux souhaits de ses locataires.
- Par ailleurs, la convention signée avec le groupe associatif ARPAVIE complète l'offre d'accompagnement des personnes âgées résidant sur le patrimoine de CDC Habitat social et initiée à travers la convention avec l'ADMR. Dans son article n°6, elle prévoit notamment que des services proposés dans les résidences de personnes âgées puissent être également proposés par extension aux locataires habitant à proximité de ces résidences.
- D'autres partenariats innovants, par exemple avec l'association Rêv'Elles qui propose des programmes d'accompagnement visant l'insertion sociale et professionnelle des jeunes filles des quartiers prioritaires en les aidant dans la construction d'un projet professionnel, sont toujours d'actualité.

Par ailleurs, le groupe CDC Habitat a initié un projet sur l'ensemble du territoire métropolitain visant à renforcer l'accompagnement vers l'emploi de ses locataires dans les Quartiers de la Politique de la Ville (QPV). Il consiste à mettre en place un « circuit court » entre bailleur/formateur et résidents. La création d'antennes permanentes, en lien étroit avec le personnel de proximité du bailleur, permet à l'organisme formateur d'être hors les murs et de se positionner au cœur même des quartiers.

En pratique, CDC Habitat social met à disposition des locaux en pied d'immeuble, choisis d'un commun accord, qui sont ensuite aménagés conformément aux besoins du projet sur site. L'Afpa¹ y anime des antennes d'information et d'accueil. Un conseiller assure une permanence à horaires fixes de trois demi-journées par semaine. Ces antennes sont ouvertes à tout résident du quartier, locataire de CDC Habitat social ou non.

L'objectif de ce premier partenariat est triple :

- proposer un accompagnement aux personnes en recherche d'emploi ou de formation professionnelle ;
- aller à la rencontre des personnes les plus en difficulté pour un travail sur leur projet d'insertion sociale et professionnelle, les remobiliser pour faire évoluer leur perception du travail et du monde de l'entreprise ;
- apporter une approche complémentaire aux acteurs de proximité sur le terrain.

L'augmentation constante de la fréquentation des premières antennes ouvertes a confirmé la pertinence du couple emploi-logement comme facteur clé de l'intégration économique et sociale ainsi que la demande existante dans les QPV. L'enjeu aujourd'hui est de s'appuyer sur ces résultats positifs pour faire de nos résidences sociales des « hubs » de la politique de retour à l'emploi et de l'accompagnement social en ouvrant des antennes à de nouveaux partenaires. C'est ainsi que le groupe CDC Habitat a envisagé une plateforme de services complémentaires à l'offre de l'Afpa : « Axel, vos services pour l'emploi ». Ce nouveau dispositif permet d'élargir le service d'accueil et d'accompagnement personnalisé, de formation professionnelle et d'accès à l'emploi en circuit court à travers un partenariat avec Pôle Emploi, l'Afpa, Emmaüs Connect et l'Adie.

À la fin de 2018, 26 antennes étaient ouvertes sur le patrimoine de CDC Habitat social (28 antennes au niveau du groupe CDC Habitat).

1. Association pour la Formation Professionnelle des Adultes.

Confidentialité des données clients

Soucieux de protéger les données de ses clients, CDC Habitat a une politique de longue date en matière de confidentialité des données clients. Des actions sont en place et régulièrement améliorées pour renforcer la sécurisation : d'abord en 2014 avec le « pack de conformité CNIL logement social¹ » et depuis 2018 à la suite de la nouvelle réglementation, le Règlement Européen sur la Protection des Données Personnelles (RGPD). Un plan d'action RGPD a été élaboré pour être en conformité avec les nouveautés du règlement.

Sur la demande de logement, les processus de gestion de l'information personnelle convergent vers des systèmes très sécurisés, ce qui évite les dispersions : d'une part nos logiciels métiers gérant la relation clients et résidents, d'autre part des systèmes publics nationaux ou locaux gérant les demandes et attributions. Tous nos logiciels métiers sont sécurisés par de nombreuses procédures informatiques, techniques et organisationnelles garantissant la confidentialité, parmi lesquelles :

- des accès très sécurisés informatiquement (réseau sécurisé, double authentification...);
- des restrictions d'accès par profil d'utilisateur et par confidentialités territoriales (seules les personnes habilitées à traiter le dossier accèdent aux données);
- des procédures et un contrôle interne;
- une forte conduite du changement auprès des équipes en exploitation insistant sur la vigilance et les risques sur les personnes;
- des processus coordonnés par le Délégué à la Protection des Données pour l'exercice des droits des personnes sur leurs données et sur le suivi d'éventuelles violations de données.

Par ailleurs, des études d'impact sur la vie privée (art.35 RGPD) sont engagées sur « l'accompagnement social » (deux de décembre 2018 à mars 2019, une troisième en mai 2019), et sur le périmètre « demande et attribution de logements » est prévue courant 2019. Elles visent à éprouver sur 75 points de contrôle les risques sur les données personnelles et les impacts potentiels pour les personnes concernées (demandeurs et personnes notifiées d'une attribution). Elles permettront de définir des mesures de sécurisation ainsi qu'un plan d'action de résorption des risques si nécessaire. Concernant la confidentialité des systèmes d'information publics, elle dépend notamment de ministères (Logement, Intérieur), avec des politiques spécifiques que nous ne pouvons maîtriser. Nous ferons remonter nos points de vigilance une fois chaque étude d'impact sur la vie privée réalisée.

Des audits sécurité et des audits par les commissaires aux comptes ont également révélé une gestion des accès et des sécurités conformes aux standards et aux obligations.

Enfin, à ce jour :

- aucune violation de données sur des demandes de logement et d'attribution n'a été signalée;
- depuis mai 2018, toutes les demandes d'accès, de rectification et d'oubli ont été traitées dans des délais inférieurs aux obligations légales²;
- CDC Habitat social n'a pas fait l'objet de mise en demeure ou condamnation pour atteinte à la vie privée et pour la perte de données clients.

1. https://www.cnil.fr/sites/default/files/typo/document/PackConf_LOGEMENT_SOCIAL_web.pdf

2. art.12.3 RGPD : « Le responsable du traitement fournit à la personne concernée des informations sur les mesures prises à la suite d'une demande formulée en application des articles 15 à 22, dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande. Au besoin, ce délai peut être prolongé de deux mois, compte tenu de la complexité et du nombre de demandes. Le responsable du traitement informe la personne concernée de cette prolongation et des motifs du report dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande. [...] ».

4

Axe social

4.1 Développer les compétences des collaborateurs et favoriser leur mobilité

Le Groupe est engagé dans une phase de développement et de croissance qui s'inscrit dans un environnement complexe, en pleine mutation et en évolution continue : réformes gouvernementales du secteur du logement, multiplication des canaux digitaux, nouveaux usages des clients et des locataires, évolutions technologiques, innovations financières, nouvelles exigences réglementaires sur le patrimoine, etc.

Ce contexte, qui appelle une évolution constante des métiers, fait de la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) un enjeu stratégique pour le groupe CDC Habitat, et donc pour CDC Habitat social. L'objectif est de conduire les adaptations nécessaires dans la continuité en évitant les ruptures et les reconversions dans l'urgence. Les mesures mises en place visent à aider les collaborateurs à faire face aux évolutions de l'entreprise et de son environnement et à demeurer au meilleur niveau de compétence sur le marché du travail tant interne qu'externe.

Pour répondre à ce défi, des processus relatifs à la politique de gestion des talents et des compétences ont été définis et formalisés dans des accords signés avec les représentants du personnel du Groupe. À titre d'exemple, l'accord GPEC signé en 2018 par trois organisations syndicales sur cinq définit les modalités applicables pour piloter l'emploi au sein du Groupe, notamment la formation ainsi que la gestion de carrière des collaborateurs de l'entreprise. Le Groupe a en effet choisi la voie du dialogue social et de la négociation collective, ce

choix procédant de la conviction que les évolutions ne peuvent s'opérer sans les salariés, sans leurs représentants et sans les organisations syndicales.

Dans ce cadre, une instance paritaire d'information et d'échange sur l'évolution des métiers et des emplois a été mise en place au sein du Groupe : l'Observatoire des Métiers. Composé des directeurs des ressources humaines Groupe et filiales ainsi que de trois délégués syndicaux, il se réunit deux fois par an pour faire le point sur les évolutions de la cartographie des emplois, des métiers et des compétences. En effet, l'analyse et la compréhension des évolutions des métiers et des compétences du Groupe au travers des travaux de l'Observatoire permettent d'anticiper les dispositifs d'accompagnement, que ceux-ci soient collectifs ou individuels (plan de développement des compétences, gestion des ressources et de la mobilité, élaboration de projets professionnels...). En ce sens, ils constituent le socle de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences. L'objet est bien de sécuriser les parcours professionnels et d'adapter en permanence les compétences des collaborateurs aux métiers de CDC Habitat social. Le premier Observatoire des Métiers et des Compétences pour le Groupe s'est tenu en septembre 2018.

Par ailleurs, le déploiement de l'accord GPEC est structuré tout au long du parcours professionnel des collaborateurs, à travers :

- un parcours d'intégration cadré : séminaire d'intégration... ;
- des dispositifs de gestion de carrière : entretien annuel d'évaluation, entretien professionnel, formation des managers à la conduite d'entretien, conseil en évolution professionnelle... ;
- des outils pour favoriser la mobilité : bourse de l'emploi Mobil'Idées, détachement temporaire sur un autre poste... ;
- une politique de gestion des talents : identification des potentiels, construction de leurs parcours professionnels et définition des plans de succession ;

- un plan ambitieux de développement des compétences.

Ce plan de développement a d'ailleurs permis à 79 % des collaborateurs d'avoir accès à une formation en 2018, soit un montant équivalent à 4 % de la masse salariale. En moyenne, chaque collaborateur a bénéficié de 23 h de formation en 2018.

Un accord Mobilité a également été signé en 2016 pour favoriser et encadrer les mobilités au sein du Groupe, privilégiant chaque fois que possible le recours aux compétences internes. En 2018, 41 collaborateurs ont bénéficié d'une mobilité en interne.

4.2 Garantir la santé et la sécurité au travail

La santé et la sécurité des collaborateurs sont des préoccupations majeures du groupe CDC Habitat depuis de nombreuses années.

Plusieurs accords signés avec les organisations syndicales formalisent les engagements de CDC Habitat social en la matière : l'accord senior devenu le contrat de génération, l'accord relatif à la prévention de la pénibilité et l'accord relatif à la prévention des risques psychosociaux.

L'accord Groupe relatif à la prévention de la pénibilité a notamment permis le déploiement d'actions visant à réduire les facteurs de pénibilité du personnel de proximité grâce à l'aménagement des sites et la réalisation de travaux (par exemple : aménagement de locaux vide-ordures) ainsi que la mécanisation de certaines tâches pénibles grâce à de nouveaux équipements (par exemple des remorqueurs électriques pour la traction des conteneurs, des machines autolaveuses pour le nettoyage de grands halls ou coursives, etc.).

Ces actions sont accompagnées par des efforts soutenus de formation pour prévenir les risques en matière de santé et de sécurité : gestes et postures, prévention des conflits, approche interculturelle, sécurité électrique, techniques de nettoyage avec préconisations sur le matériel et les produits en lien avec le poste de travail, etc.

Parallèlement, des actions visant à la prévention des risques psychosociaux ont été déployées grâce à un plan d'action. La formation « Management et RPS : prévenir et savoir agir » à destination des managers ainsi que la formation « Cellule de veille et risques psychosociaux » en font partie.

En outre, depuis plusieurs années CDC Habitat social a dans son organisation un service sûreté et sécurité dont la mission prioritaire est d'accompagner le personnel de proximité quand il fait face à des incidents. Il les conseille et les accompagne dans les démarches administratives, et, en cas d'agression, apporte un soutien psychologique. La prévention fait également partie de sa mission avec la mise en œuvre d'une expertise technique, notamment dans le domaine de la vidéoprotection et des systèmes de sûreté (portes blindées, contrôle d'accès, protection mécanique). Il a également pour rôle de développer un véritable réseau partenarial avec les acteurs de la sécurité publique pour davantage de réactivité dans les résidences. Enfin, il participe à la formation du personnel de proximité et des encadrants sur la gestion des conflits et la prévention des agressions.

L'utilisation d'un logiciel commun de recensement des incivilités et agressions ainsi que des suites données a été généralisée en 2018 à l'ensemble du Groupe, y compris CDC Habitat social. Ce dispositif, appelé « Sentinelle », est un outil digital au service de la sécurité des collaborateurs, des locataires et de la protection du patrimoine. Il vise à :

- recueillir l'ensemble des déclarations de malveillance signalées par les collaborateurs ;
- agir immédiatement pour prendre les premières mesures de protection pour les personnes et les biens ;
- mettre en place un suivi et un accompagnement pour les incidents les plus graves.

D'autres mesures d'accompagnement des collaborateurs sont également proposées. À titre d'exemple, un dispositif d'assistance psychologique en cas d'agression ou de malaise au travail est en place, et les collaborateurs peuvent contacter deux assistantes sociales (l'une à temps plein et l'autre à mi-temps).

Le taux de fréquence et le taux de gravité des accidents du travail de CDC Habitat social sont respectivement de 42,06 et 1,66 en 2018.

4.3 Promouvoir un dialogue social de qualité

La stratégie sociale, qui accompagne celle du Groupe, s'exprime à travers le dialogue social, qui est à la fois une composante essentielle de la performance de l'entreprise et un levier d'adhésion au projet collectif de l'entreprise.

En période de transformation, la qualité du dialogue social est fondamentale pour favoriser la compréhension et l'appropriation des changements par le corps social. Elle repose sur l'engagement et la coopération de quatre acteurs : les collaborateurs, leurs représentants, les managers et la direction de l'entreprise. La problématique de CDC Habitat social est, d'une part, d'appréhender l'évolution du paysage social et des relations sociales avec les instances représentatives du personnel (ordonnances Travail) ; d'autre part, d'inscrire les managers au cœur du dialogue social pour accompagner le changement.

En 2018, le dialogue social au sein de CDC Habitat et CDC Habitat social s'est structuré autour de l'animation de 54 instances. Près de 220 réunions ordinaires et extraordinaires se sont déroulées au sein de CDC Habitat social, signe d'un dialogue social riche et constructif.

En 2018, la direction a engagé un double cycle de négociation stratégique portant sur :

- l'organisation du dialogue social au sein d'une nouvelle UES¹ unique regroupant CDC Habitat, CDC Habitat social, Sainte-Barbe et le GIE² Centre Contact Client, accord signé par trois organisations syndicales sur quatre ;
- la mise en place d'un statut collectif commun au sein de l'UES CDC Habitat, accord signé le 26 février 2019 par l'ensemble des organisations syndicales représentatives.

Au-delà de ces deux cycles de négociation, l'agenda social de l'année 2018 a visé à accompagner la stratégie de transformation et de réorganisation du Groupe dans différents domaines. Une consultation des instances représentatives sur le projet de réorganisation du Groupe a été menée, l'ensemble des 28 instances consultées ont émis un avis.

Le calendrier social permettant le déploiement de la réorganisation a été respecté, et trois accords majeurs ont été signés : un accord GPEC, un accord sur l'UES commune et un accord sur le dialogue social pour accompagner ce projet. Auxquels s'ajoute l'accord sur la convergence des statuts des personnels du pôle social et du pôle intermédiaire cité ci-dessus, dont la négociation, entamée en octobre 2018, a été finalisée le 26 février 2019. Les accords sont mis à la disposition des collaborateurs soit sur l'intranet, soit *via* un envoi par e-mail.

1. Unité Economique et Sociale.

2. Groupement d'Intérêt Économique.

L'accord GPEC signé en 2018 réaffirme l'importance du dialogue social pour l'entreprise. Il rappelle l'engagement de la direction à vouloir préserver l'équilibre vie professionnelle/vie privée et l'exercice d'un mandat pour les collaborateurs ayant une activité de représentation du personnel. Aussi, l'accord prévoit des dispositions relatives au déroulement de carrière des collaborateurs exerçant des responsabilités syndicales et à

l'exercice de leur fonction, notamment un entretien de début et de fin de mandat pour accompagner ceux dont 50 % de leur temps est consacré à l'exercice d'un mandat. Des dispositifs de valorisation des compétences et d'orientation professionnelle peuvent être mobilisés en tant que de besoin. Par ailleurs, la direction s'attache à développer une formation spécifique pour les managers afin qu'ils appréhendent mieux les modalités du dialogue social de proximité.

4.4 Prévenir les discriminations et promouvoir l'égalité des chances

La diversité sur le lieu de travail constitue un véritable atout pour CDC Habitat social. La prise de conscience de son rôle fondamental dans la promotion de la diversité est d'autant plus importante que ses métiers sont divers et variés. Cet état de fait engendre une richesse des échanges entre collaborateurs, grâce à l'hétérogénéité de leurs profils, qui favorise la créativité et l'innovation au sein de CDC Habitat social. La motivation des salariés se reflète dans la performance de l'entreprise et contribue à améliorer l'image interne de celle-ci, tout en projetant son engagement sociétal vers l'extérieur. C'est dans ce cadre que CDC Habitat social a adhéré à la Charte de la Diversité¹.

L'atout de la diversité ne peut se développer pleinement au sein de l'entreprise que si l'environnement de travail est libre de toute discrimination. La mise en place d'une politique de la diversité s'inscrit nécessairement dans le long terme et vise à mettre en valeur les différences. Les engagements de CDC Habitat social sont ainsi formalisés dans différents accords tels que le contrat de génération, l'accord qualité de vie au travail ou encore l'accord égalité professionnelle homme/femme.

La politique « seniors » vise à permettre la transmission des savoirs et des compétences ainsi que la garantie d'évolution dans l'entreprise ou l'accompagnement vers la retraite. Elle s'accompagne d'une politique de recrutement et d'intégration des jeunes récemment diplômés. Dans ce cadre, des alternants sont régulièrement accueillis. Par ailleurs, le groupe CDC Habitat prévoit de rejoindre les entreprises signataires de la Charte de la Diversité en 2019. CDC Habitat social soutient également sa politique en faveur du maintien dans l'emploi et du recrutement de personnes en situation

de handicap. En 2018, une vidéo de sensibilisation² a été diffusée auprès des collaborateurs ainsi qu'un quiz pour tester leurs connaissances sur le sujet du handicap. Des campagnes de communication interne sont régulièrement organisées.

Par ailleurs, le processus de recrutement étant collégial, il limite le risque de discrimination à l'embauche. Des dispositifs de contrôle et de reporting sont également structurés de manière à assurer la remontée des données sociales et à vérifier la diversité des profils au sein des équipes. Des outils d'évaluation, de fixation d'objectifs et de conduite des entretiens sont également fournis aux encadrants pour que leurs décisions soient les plus objectives possibles.

La stratégie antidiscriminatoire de l'entreprise repose évidemment sur l'acceptation de la diversité des personnes sous toutes ses formes : origine raciale ou ethnique, handicap, âge, genre, orientation sexuelle et religion ou convictions. Une sensibilisation continue de tous les managers aux différentes formes de discrimination est donc indispensable. En 2018, une grande partie des collaborateurs de la filière RH (et plus particulièrement ceux en charge du recrutement) a été formée à la prévention de la discrimination afin de connaître le nouveau cadre juridique en matière de non-discrimination, d'identifier les risques de discrimination lors du recrutement et de sécuriser nos pratiques, et de mettre en place des mesures préventives à chaque stade du recrutement.

1. EFIDIS et OSICA, les deux ESH franciliennes, sont adhérentes à la Charte de la Diversité : <https://www.charte-diversite.com>

2. <https://www.youtube.com/watch?v=bkYOoCU29YY&feature=youtu.be>

5

Axe environnement

5.1 Actualiser le plan stratégique énergétique dans le cadre des évolutions des objectifs nationaux

Le changement climatique est aujourd'hui une réalité qui impose à chacun de s'inscrire dans une transition écologique pour sortir d'un modèle utilisant trop abondamment les énergies fossiles vers une consommation raisonnée de l'énergie, plus durable et plus sûre.

Le bâtiment est le secteur économique le plus consommateur d'énergie avec 45 % de la consommation d'énergie en France, ce qui représente 25 % des émissions de gaz à effet de serre. Le secteur immobilier a donc un impact indéniable sur le changement climatique.

Conscient de cela, CDC Habitat considère comme indispensable d'atténuer le réchauffement climatique autant que possible et de s'y adapter en améliorant la résilience de ses bâtiments dans la mesure où les processus de dérèglements climatiques sont déjà engagés. Aujourd'hui, l'application du concept de résilience se traduit essentiellement dans la conception de bâtiments dits résilients, c'est-à-dire construits de manière à subir le moins de dommages possible.

Le groupe CDC Habitat a pris des engagements environnementaux dès 2007 dans son Livre Vert. Ils ont ensuite été déclinés sur le volet énergie dans son Plan Stratégique Énergétique.

L'ambition du Groupe est d'atteindre un Diagnostic de Performance Énergétique (DPE) moyen du patrimoine de :

- 163 kWh_{EP}/m²/an fin 2018 ;
- 150 kWh_{EP}/m²/an fin 2020 ;
- 80 kWh_{EP}/m²/an à l'horizon 2050 (ce qui correspond à un niveau de consommation BBC¹).

Par ailleurs, CDC Habitat s'efforce de faire certifier ses résidences NF Habitat HQE™ pour garantir le respect d'un certain nombre de normes favorisant une consommation énergétique maîtrisée et réduire ainsi son impact sur le changement climatique.

Cet enjeu est porté et suivi par la direction patrimoine du Groupe, qui a une équipe dédiée aux problématiques environnementales².

Il a été développé une approche en trois étapes déclinée sur le patrimoine neuf et existant, visant à :

- diminuer les besoins en énergie des logements, à travers une conception bioclimatique intelligente ;
- mettre en place des systèmes performants pour réduire la quantité d'énergie nécessaire à la satisfaction du besoin ;
- développer de façon ambitieuse mais réaliste les énergies renouvelables.

1. Bâtiment Basse Consommation.

2. Un responsable de la stratégie énergétique et environnementale, et une responsable de la stratégie environnementale.

Sur le patrimoine existant

La part du parc avec les performances énergétiques les moins bonnes (étiquettes énergétiques F ou G) fera l'objet d'une rénovation énergétique d'ici à 2025.

Pour ce faire, CDC Habitat social a contracté des prêts auprès de la Banque Européenne d'Investissement (BEI) et de la Caisse des Dépôts afin de réaliser les travaux de modernisation et de réhabilitation énergétique de 20 000 logements sociaux (incluant notamment les étiquettes F et G), avec une attention toute particulière portée à l'énergie et à l'environnement :

- les résidences concernées ont fait l'objet d'un audit énergétique ;
- l'objectif est de réaliser 40 % d'économie d'énergie ;
- 60 % des logements concernés visent un niveau BBC rénovation.

Sur le patrimoine neuf

En matière de Réglementation Thermique (RT), une dérogation est accordée aux bâtiments collectifs d'habitation, autorisant à consommer 15 % d'énergie de plus que la réglementation, et ce jusqu'au 31 décembre 2019. Conscient de l'urgence climatique et de son rôle dans le contrôle des émissions de CO₂, CDC Habitat social a volontairement fait le choix de ne pas s'appliquer cette dérogation mais de respecter le cadre de la RT 2012.

Le groupe CDC Habitat tend progressivement vers une politique globale de certification systématique tant pour les programmes réalisés en maîtrise d'ouvrage interne que pour ses logements acquis par le biais de VEFA. Dans cet objectif, le Groupe entretient des partenariats étroits avec plusieurs associations spécialisées dans la certification ou la labellisation : Cerqual et Promotelec. Il poursuit le partenariat engagé avec Cerqual et réaffirme ses ambitions :

- prescription systématique de la certification NF Habitat HQE™ à l'ensemble des promoteurs auprès desquels CDC Habitat acquiert des logements en VEFA dans le cadre de son programme de logement intermédiaire ;
- encouragement de l'ensemble des entités du Groupe à faire une démarche de certification systématique pour NF Habitat ou NF Habitat associé à la marque HQE™, avec le cas échéant une démarche de management responsable, pour l'ensemble des acquisitions en VEFA et des constructions neuves en maîtrise d'ouvrage interne.

Le recours aux énergies renouvelables et à l'autoconsommation constitue un élément clé de la transition énergétique du parc immobilier de CDC Habitat social. RTE élabore et publie chaque année le « bilan prévisionnel » de l'équilibre entre l'offre et la demande d'électricité. Cinq scénarios pour la réussite de la transition énergétique d'ici à 2035 ont été simulés, avec pour vocation d'éclairer les décisions sur les choix énergétiques permettant de disposer d'une alimentation électrique sûre et durable en 2035. Tous les scénarios envisagés de production et de demande énergétique (Ohm, Ampère, Hertz, Volt et Watt) aboutissent à :

- une croissance forte des énergies renouvelables ;
- la fermeture de réacteurs nucléaires ;
- une évolution de la consommation électrique (stable ou en baisse dans toutes les simulations) ;
- le développement massif du véhicule électrique ;
- la croissance de l'autoconsommation électrique.

C'est la raison pour laquelle le Groupe étudie actuellement une méthodologie de déploiement, sur son parc neuf, de l'autoconsommation électrique (associée au stockage) et de capacité d'effacement.

CDC Habitat social mène de nombreuses expérimentations, telles que des opérations labellisées E+C - (campus de l'École des Mines à Albi, Les Magnolias à Toulouse).

Par ailleurs, CDC Habitat s'implique pour sensibiliser et expliciter ses enjeux auprès de tous : en 2018, le groupe CDC Habitat a réalisé une étude sur la transition écologique et énergétique intitulée « L'habitat au défi de la résilience environnementale ».

Dans ce cadre, le Groupe développe de nombreux outils, par exemple :

- pour privilégier des écomatériaux, c'est-à-dire des matériaux de construction majoritairement issus de matières premières naturelles, avec un faible impact sur l'environnement (faible consommation d'énergie et peu d'émission de gaz à effet de serre...) et sur la santé (peu ou pas de COV et de fibres...). Pour ce faire, CDC Habitat a développé une base de données d'écomatériaux recommandés sur la base de critères multiples (origine de la matière première ; caractère renouvelable et recyclable des matières premières ; durabilité du matériau ; caractéristiques thermiques ; caractère émissif de gaz à effet de serre...);

- pour développer le recours au bois. Ainsi, le Groupe a élaboré en 2017, avec l'assistance de l'institut technologique du FCBA¹, un Référentiel Bois à l'intention de ses équipes opérationnelles. Ce guide très complet permet, pour les quatre étapes majeures de toute opération que sont le développement, la conception, les travaux et la maintenance, de se familiariser avec les particularités de la construction bois et de garantir la bonne exécution des projets. À noter que le bois est un matériau de construction peu énergivore. De tous les matériaux de construction, il est celui dont la transformation consomme le moins d'énergies fossiles non renouvelables : 4 fois moins que le béton, 60 fois moins que l'acier et 130 fois moins que l'aluminium. De plus, pour lutter contre l'effet de serre, le bois est un stockeur naturel de CO₂. Transformé en matériau de construction, il conserve ses stocks de gaz carbonique. Dès lors que le bois provient d'une forêt gérée durablement, le processus de son remplacement participe à la lutte contre l'effet de serre : les jeunes pousses remplaçant l'arbre utilisé étant plus « carbonivores », la capacité de rétention de CO₂ de nos forêts est améliorée par son renouvellement.

La consommation moyenne² à la fin de 2018 du patrimoine de CDC Habitat social est de 160 kWh_{EP}/m²/an (en baisse par rapport à 2017 : 173 kWh_{EP}/m²/an³) et les émissions de GES sont de 28 kg CO₂/m²/an (en baisse par rapport à 2017 : 32 kg CO₂/m²/an⁴).

1. <https://www.fcba.fr>

2. Mesurée par les DPE.

3. Concerne l'ensemble du périmètre de CDC Habitat social.

4. Concerne l'ensemble du périmètre de CDC Habitat social.

Focus biodiversité

Climat et biodiversité interagissent en permanence. Les écosystèmes faune-flore sont dotés de facultés naturelles d'adaptation à leur environnement. Mais la nature a besoin de temps, et l'accélération du réchauffement climatique du fait de l'activité humaine est telle qu'elle n'en laissera pas suffisamment à certains milieux. Après l'objectif prioritaire de réduire les émissions de gaz à effet de serre, un autre grand enjeu est donc l'adaptation des écosystèmes au changement climatique, et plus particulièrement l'adaptation des espaces agricoles, naturels et forestiers, pour maintenir une nature prodiguant les services vitaux indispensables. Dans l'hypothèse d'une augmentation des températures limitée à une fourchette de +1,5°C à +2°C, objectif de la COP21, les scientifiques prévoient un bouleversement des écosystèmes dès l'horizon 2050. Les études menées sur le sujet démontrent qu'il est possible d'agir aujourd'hui efficacement pour aider notre environnement à s'adapter. C'est pourquoi CDC Habitat a fait le choix de s'impliquer à deux niveaux :

- à l'échelle urbaine, avec la mise en place des actions précitées pour ses résidences. Le Groupe œuvre ainsi à la reconstruction de corridors écologiques et au renforcement des écosystèmes ;
- à l'échelle des grands espaces naturels, en devenant un acteur économique investi dans les actions du programme Nature 2050, mené par CDC Biodiversité en partenariat avec des associations scientifiques, dont la Ligue de Protection des Oiseaux (LPO) et le Muséum National d'Histoire Naturelle (MNHN).

Focus économie circulaire

Pour l'activité patrimoniale, deux outils sont utilisés pour optimiser les déchets : en phase de conception, un outil permettant le calcul des quantités générées (EVE Habitat), et pendant la phase chantier une charte de chantier propre. L'utilisation de l'outil d'impact environnemental EVE Habitat permet d'anticiper la catégorie et le volume de déchets générés par la construction. Il est précisé dans les

objectifs de chantier des entreprises qu'elles doivent prendre en compte l'optimisation des déchets et notamment favoriser les matériaux peu emballés. Une charte chantier faibles nuisances incluant un volet sur la gestion des déchets est incluse dans les contrats et suivie par la maîtrise d'œuvre. Concernant l'entretien des espaces verts, il est prévu une valorisation des déchets et non une mise en décharge.

6

Axe fournisseurs

6.1 Intégrer des critères sociaux et environnementaux dans les processus achats

Les achats et la sous-traitance représentent un volume d'activité très important dans le secteur de l'immobilier. Si des initiatives diverses ont toujours existé au sein de l'entreprise, CDC Habitat a fait le choix de davantage structurer sa démarche d'achats responsables et de la renforcer progressivement.

C'est ainsi qu'une charte d'engagement RSE - fournisseurs et sous-traitants a été formalisée en 2018. Ce document constitue la première étape de la structuration de la démarche. Cette charte a permis d'explicitier le concept des « achats responsables » et de rendre compte de tout ce qu'il recouvre. La charte rappelle l'existence de la démarche RSE du Groupe, les fondamentaux de la relation achats, ses engagements vis-à-vis de ses fournisseurs et sous-traitants, et ce qui est attendu de leur part.

Réalisée de manière collective et transversale, elle a impliqué de nombreux services (achats, juridique, maintenance, construction, gestion locative...) et filiales du Groupe (SNI, EFIDIS, Adoma, AMPERE Gestion...). Elle a également été soumise à un panel de fournisseurs et sous-traitants pour sonder leur avis. Les fournisseurs et sous-traitants consultés étant globalement en accord avec les éléments inscrits dans la charte, des modifications mineures ont été apportées.

Enfin, cet outil a été validé par la commission d'orientation RSE du groupe CDC Habitat et sera progressivement déployé par l'ensemble du Groupe.

Par ailleurs, CDC Habitat intègre au fur et à mesure des critères sociaux et environnementaux dans ses appels d'offres. Après un inventaire des clauses et critères RSE intégrés dans les marchés Groupe pour faire un état des lieux en la matière, il a été décidé de renforcer son approche : un projet d'identification de clauses et de critères sociaux et environnementaux par famille d'achats a commencé fin 2018 et se prolonge en 2019 pour faciliter le travail des collaborateurs concernés par les achats. Par ce biais, CDC Habitat souhaite embarquer ses fournisseurs et sous-traitants dans sa démarche RSE.

La politique d'achats de CDC Habitat vise également à promouvoir le recours au secteur adapté et protégé en proposant des contrats de service ESAT¹ chaque fois que cela est possible. De la même manière, CDC Habitat s'efforce de promouvoir le recours à l'insertion par l'activité économique en intégrant des clauses d'insertion dans certains de ses contrats.

Enfin, une sensibilisation à la RSE a été organisée auprès de la direction achats du Groupe pour informer et sensibiliser les équipes à ce sujet. Un acheteur a été identifié comme référent achats responsables au sein de la direction.

1. Établissement et Service d'Aide par le Travail.

7

Axe gouvernance

7.1 Prévenir les risques déontologiques et éthiques

Le domaine d'activité de CDC Habitat est un secteur sensible face aux nouvelles formes de plus en plus sophistiquées de blanchiment, de corruption, de fraude. CDC Habitat social se doit donc d'être vigilant et d'améliorer en continu ses méthodes. Cet enjeu implique des sanctions pénales ou pécuniaires ainsi que des risques importants d'image et de réputation.

Les activités de CDC Habitat social exposées à des risques déontologiques (particulièrement la corruption et le blanchiment d'argent) sont notamment les achats, la vente de logements, la gestion locative et les acquisitions de logements.

Aussi, les entités qui composent aujourd'hui CDC Habitat social ont formalisé des chartes de déontologie. Elles rappellent les engagements pris en matière de respect des règles de concurrence, de prévention des fraudes, conflits d'intérêts, lutte contre le blanchiment...

Ces sujets sont pilotés par la direction de l'audit, du contrôle interne et de la conformité Groupe. Un déontologue est identifié et peut être contacté par les collaborateurs.

Le groupe CDC Habitat a mis en place des outils et des process pour s'assurer du déploiement des engagements formalisés dans les chartes de déontologie :

- une **cartographie des risques** est régulièrement mise à jour. Elle couvre les risques opérationnels et LCB-FT¹, corruption... ;
- le **Cadre Interne des Marchés et des Procédures Achats** (CIMPA) définit les règles pour l'ensemble des prestations de travaux, fournitures, services et prestations intellectuelles commandés par CDC Habitat social dans l'accomplissement de ses activités relevant de la commande publique. Cet outil est complété par des annexes qui constituent un ensemble d'outils pour la passation et l'exécution des commandes et des marchés ;
- un corpus des **procédures** Groupe (56 procédures) est destiné à organiser et à réglementer en interne la conduite des processus de pilotage, métiers et support ;
- un parcours de formation **e-learning** « conformité » a été dispensé en 2018 à destination de tous les collaborateurs de CDC Habitat. Une analyse est en cours pour développer des formations spécifiques aux collaborateurs intervenant sur des activités plus exposées au risque BC-FT² ;

1. Lutte Contre le Blanchiment de capitaux et le Financement du Terrorisme.

2. Blanchiment des Capitaux et Financement du Terrorisme.

- des **modes opératoires** sont en cours de formalisation pour prévenir le blanchiment d'argent et la corruption ;
- un **code de conduite anticorruption** a été rédigé, présenté et validé par les instances représentatives du personnel. La diffusion de ce code auprès de l'ensemble des collaborateurs est prévue d'ici à la fin du 1^{er} trimestre 2019. Dans l'intervalle, les chartes de déontologie s'appliquent. Une refonte unifiée de la charte de déontologie Groupe est prévue d'ici à 2019 ;
- un dispositif d'**alerte interne** est prévu dans le code de conduite anticorruption, l'information de la mise en place de ce dispositif sera mise en œuvre en parallèle de la diffusion du code à l'ensemble des collaborateurs ;
- un dispositif de **contrôle et d'audit internes** permet de vérifier l'application des règles en matière de déontologie ;
- un **suivi des fraudes** est réalisé¹ : quatre fraudes internes avérées en 2018 ont donné lieu à des licenciements et 32 tentatives de fraude externe (cybercriminalité) ont échoué. Des sensibilisations par e-mail ont été réalisées auprès des collaborateurs et un système de mise en quarantaine d'e-mails a été déployé pour limiter les risques. En 2017, 14 tentatives de fraude externe ont échoué, aucune fraude interne n'a été identifiée.

La charte de déontologie, le CIMPA, les directives LCB-FT et tout le corpus des procédures Groupe sont à la disposition de chaque salarié sur l'intranet et signalés par leur manager à chaque nouveau collaborateur.

1. Les chiffres communiqués concernent CDC Habitat et CDC Habitat social. La majeure partie des collaborateurs concernés par les fraudes travaillent pour le compte des deux entités. Il n'a donc pas semblé pertinent d'avoir des données distinctes.

Note méthodologique

Période et périmètre de reporting

Les données collectées couvrent la période du 1^{er} janvier au 31 décembre de l'année 2018.

Ces données portent sur le périmètre complet de CDC Habitat social - anciennement Coligny, EFIDIS, Nouveau Logis Azur, Nouveau Logis Centre-Limousin, Nouveau Logis de l'Est, Nouveau Logis Méridional, Nouveau Logis Provençal, OSICA, Plaine Normande, SAMO, SCIC Habitat Auvergne et Bourbonnais, SCIC Habitat Bourgogne et SCIC Habitat Rhône-Alpes.

CDC Habitat social ayant été créé le 31 décembre 2018.

Précision sur les indicateurs

Données environnementales

Les consommations et les émissions par m² sont issues des informations présentes dans les Diagnostics de Performance Énergétique (DPE) des logements. Ces informations font l'objet d'une actualisation dans le cas où des travaux de rénovation ont été réalisés après le dernier DPE. Dans ce cas, les consommations sont modulées à partir des Certificats d'Économie d'Énergie (CEE) obtenus après les travaux. Les consommations modulées permettent d'actualiser le calcul des émissions de gaz à effet de serre.

Données sociales

- Le calcul des effectifs prend en compte les CDI et CDD hors mandataires sociaux.
- Le taux d'accès à la formation inclut les collaborateurs ayant partiellement assisté aux formations.

Concernant les accidents du travail :

- Les rechutes pour accident du travail liées à des accidents survenus à une période antérieure à la période de reporting sont comptabilisées comme de nouveaux accidents de travail. Par ailleurs, le nombre de jours d'arrêt de travail ne comprend pas le jour de l'accident, excepté lorsque seul le jour de l'accident donne lieu à un certificat d'arrêt de travail.
- Les taux de fréquence et de gravité sont calculés sur la base des heures théoriques travaillées.

Données autres

Le montant des achats et le nombre de fournisseurs s'entendent hors périmètre de l'ESH EFIDIS. Les outils actuels ne permettent pas de récupérer la donnée sur ce périmètre de manière aisée.

Exclusions

Les enjeux relatifs à la lutte contre le gaspillage et la précarité alimentaire, ainsi qu'au respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable ne sont pas traités dans la DPEF de CDC Habitat social. Compte tenu de l'activité de cette société, ces sujets ne sont pas pertinents puisqu'ils ne répondent pas à un risque matériel pour CDC Habitat social. Aussi, il n'existe pas d'engagement ou d'action spécifique en la matière.

CDC Habitat

Filiale immobilière à vocation d'intérêt général de la Caisse des Dépôts, CDC Habitat est le premier bailleur français. Son activité couvre l'intégralité de l'offre de logements (hébergement et logement accompagné, logement social et intermédiaire, accession à la propriété) en favorisant la mise en œuvre d'un véritable parcours résidentiel. CDC Habitat gère aujourd'hui plus de 495 000 logements.

En tant qu'acteur majeur de l'habitat en France, CDC Habitat s'attache à exercer sa mission au service de l'intérêt général à travers une démarche de Responsabilité Sociétale d'Entreprise vis-à-vis de l'ensemble de ses parties prenantes.

www.cdc-habitat.com



33, avenue Pierre Mendès-France - 75013 Paris

Tél. : 01 55 03 30 00

www.cdc-habitat.com

